

DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, Abdul, R.R. Muhammad W., & M. Kurniawan. 2020. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor NMAX pada PT Yamaha A. Rivai Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1 (1), 23-37.
- Andreas, Caesar. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 5 (5), 1-16.
- Anugerah, D. 2020. Peran Mediasi Citra Merek Dalam Membentuk Hubungan Antara Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pengguna Produk Telkomsel Di Kota Bogor). *Jurnal Ecobisma*, 7 (1), 9-19.
- Assauri, Sofjan. 2011. Strategic Management, Sustainable Competitive Advantages. Jakarta : Lembaga Management Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Atmaja, Jaka. 2018. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2 (1), 49-63.
- Bullen, M., & Janes, D. P. 2007. Making the Transition to E-Learning : Strategies and Issues. *Information Science Publishing*, 176.
- Chrismariyanto, Refly., & Rosida P. Adam. 2020. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Membeli Helm Gm Di Kota Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6 (3), 232-242.
- Dewi, Nuning Nurna. 2020. Pengaruh Desain Produk, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ecopreneur*, 3 (2), 101-109.
- Ernawati, Yufita., & Y. Djoko Suseno. 2017. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadaployalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggansebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*. 11 (2), 175-187.
- Fathoni, A. A. (2020). *Pentingnya User Experience*. Retrieved from crocodic.com: <https://crocodic.com/beralih-dari-desain-grafis-ke-desain-pengalaman-pengguna/>
- Ferdianto. (2019). *Pengenalan User Experience*. Retrieved from sis.binus.ac.id: <https://sis.binus.ac.id/2019/06/19/pengenalan-user-experience-design/>
- Foster, Bob. 2017. Pengaruh Pengalaman Belanja Online Produk Fashion terhadap Kepuasan dan Niat Beli Ulang Pelanggan Zalora serta Berrybenka. *Kontigensi*, 5 (1), 68-76. DOI 10.5281/zenodo.3375363
- Gitosudarmo, Indriyo. 2008. Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua. Yogyakarta : BPFE-YOGYAKARTA.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.

- Haekal, M. M. (2020). *Penerapan User Experience*. Retrieved from niagahoster.co.id: <https://www.niagahoster.co.id/blog/user-experience-adalah/>
- Handi, Irawan, 2004, 10 PrinsipKepuasanPelanggan, CetakanKelima
- Harsono, Danny. Angielica R., & Regina J. 2020. Analisa Pengaruh Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Yello Jemursari Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 8 (1), 222-238.
- Hartanto, Anthony., & Fransisca Andreani. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di De Mandailing Cafe Surabaya. *AGORA*. 7 (1), 1-6.
- Hasan, Ali. 2014. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. CAPS. Yogyakarta.
- Hendra, Timotius., Achmad Helmy Djawahir & Atim Djazuli. 2017. Pengaruh Nilai, Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Giant Supermarket Sawojajar, Kota Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 4 (2), 129-141.
- Hidayatullah, Syarif. 2020. Peran Sistem Informasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan dan Entrepreneurial marketing serta Kepuasan Terhadap Loyalitas Generasi Milenial Berkunjung ke Tempat Wisata. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*. 14 (1), 74-83.
- Hijjah, Risalatin., & Anindya Ardiansari. 2015. Pengaruh Customer Experience Dan Customer Value Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction. *Management Analysis Journal*. 4 (4), 281-288.
- Irawan , Handi, 2008, Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan, Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta.
- ISO, 2009. ISO 9241-210: Ergonomics Of Human System Interaction - Part 210: Human-Centered Design For Interactive Systems (Formerly Known As 13407). International Organization For Standardization (ISO). Anonim: Genewa
- JakPat. (2019). Netflix in Indonesia: What are Indonesian Audience Saying? Retrieved October 26, 2020, from Blog Jajak Pendapat App website: <https://blog.jakpat.net/netflix-in-indonesia-what-are-indonesian-audience-saying/>
- Jessica, C. (2020). *Pentingnya User Experience dalam Dunia Digital*. Retrieved from glints.com: <https://glints.com/id/lowongan/user-experience-ux-design/#.X8E1-s0zY2x>
- Kementrian Komunikasi dan Informatika. 2020. Survei Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia. Diakses 24 Oktober 2020, dari https://www.kominfo.go.id/content/detail/30653/dirjen-ppi-survei-penetrasi-pengguna-internet-di-indonesia-bagian-penting-dari-transformasi-digital/0/berita_satker
- Kotler, P dan Lane Keller. 2006. Marketing Management,Pearson Education Inc.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi ketiga belas. Jilid satu. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P & Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller, (2012:27). *Manajemen Pemasaran edisi ketigabelas jilid 1 dan 2* dialihbahasakan oleh Bob Sabran, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*,. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Gerry Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing*. 15th edition. New Jersey: Pearson Pretce Hall.
- Kotler, Philip & Gerry Armstrong. 2014. *Marketing Management*. 15th edition. New Jersey: Pearson Pretce Hall
- Philip Kotler, 2005, *Manajemen Pemasaran Edisi kesebelas Jilid 2, Indeks*,. Jakarta .
- Kotler, Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran (Edisi 12 Jilid 1)*, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management 15th Global Edition*. England: Pearsin Education Inc.
- Kotler Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management. 15e Global Edition*. Pearson.
- Kotler Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management 15th ed.*, Upper Saddle River New Jersey, Prentice – Hall International, Inc.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Principles Of Marketing (17e)*. Pearson.
- Lestari, Ani., & Edy Yulianto. 2018. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 54 (1), 74-81.
- Michael, L, W. 2017. Netflix, Amazon, and branded television content in subscription video on-demand portals. *Sage Journal*, 40(5), 725-741. <https://doi.org/10.1177%2F0163443717736118>
- Netflix. (2019b). Apa Kabar Indonesia? Kini Netflix Berbahasa Indonesia. Diakses 26 Oktober 2020, from Pusat Media Netflix website: <https://media.netflix.com/id/press-releases/apa-kabar-indonesia-netflix-can-now-speak-bahasa-indonesia>.
- Netflix. (2019c). Tentang Netflix. Diakses 26 October 2020, dari Pusat Media Netflix website: <https://media.netflix.com/id/about-netflix>.

- Nirawati, Lia. 2020. Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Pengalaman Pelanggan (Customer Experience) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Aplikasi Shopee. *Jurnal Syntax Transformation*, 1 (9), 624-631.
- Novia, Mirna Ayu. Baharuddin S., & Imaduddin. 2020. Pengaruh kualitas Layanan Dan KuaLitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7 (2), 201-212.
- Prasetijo, Ristiyanti. Ihalauw, John. 2005. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Raprayogha, Rusdi. 2020. Analisis Pengaruh Nilai Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Starbucks Cafe Di Kota Makassar). *Study of Scientific and Behavioral Management (SSBM)*, 1 (2), 83-95
- Ridha, Muhammad., & Muhammad Adam. 2018. Pengaruh Nilai Yang Dirasakan Dan Pengalaman Konsumsi Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Canai Mamak Kl Lamteh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*. 3 (2), 62-74.
- Rosyid, M I. Maya A., & Khrisna K. 2019. Pengaruh E-Servqual Dan Kepuasan Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bca Di Bandung. *E-Proceeding of Management*, 6 (3), 1-9.
- Rusman. 2012. *Belajar dan Pembelajaran Berbasis Komputer*. Bandung: Alfabeta.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sari, Nila Puspita., & Asmar Yulastri. 2020. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Kopmil Omrio. *Jurnal Kapita Selekta Geografi*. 3 (1), 51-57
- Statista. (2019a). Estimated number of active streaming subscribers to Netflix in Indonesia from 2017 to 2020 (in 1,000s). Retrieved October 26, 2020, from Statista The Statistics Portal website: <https://www.statista.com/statistics/607628/indonesia-netflix-subscribers/>.
- Statista. (2019b). Share of consumers who pirate content more than once a week in selected countries worldwide as of February 2017. Retrieved October 26, 2020, from Statista The Statistics Portal website: <https://www.statista.com/statistics/684365/pirate-content-viewers-weekly-by-country/>
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Suhada, Hari. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan. *Politeknik Unggul*, 7 (1), 27-38.
- Sukoco, Badri Muni., & Reza Aditya Hartawan. 2011. Pengaruh Pengalaman Dan Keterikatan Emosional Pada Merk Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 4 (3), 1-12.

- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan : Teori & Aplikasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Sunyoto, Danang. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Susanto, Jeremy B. Bernard Y., & Agung H. 2019. Pengaruh Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Bintang Tiga Di Indonesia. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 7 (2), 107-116.
- Suwarni., & Septina, D, M. 2011. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16 (1), 76-84.
- Suwarnito., & Sabeli Aliya. 2020. Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *JIBM*. 3 (1), 27-35.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2010, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. C.V Andi Offset, Yogyakarta.
- Tunggal, Amin Widjaja. 2008. *Dasar – Dasar Customer Relationship Management. (CRM)*. Jakarta : Harvindo.
- Variety. 2019. Netflix Is No. 1 Choice for TV Viewing, Beating Broadcast, Cable and YouTube (Study). Retrieved 26 October 2020, from Variety website: <https://variety.com/2018/digital/news/netflix-tv-survey-broadcast-cable-youtube-1202864459/>
- Wardhana, Reza Eka. 2016. Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 4 (3), 1-9.
- William, H, D., & Ephraim, R, M. 2014. Measuring e-Commerce Success: Applying the DeLone & McLean Information Systems Success Model. *International Journal of Electronic Commerce*, 9, 31-7. <https://doi.org/10.1080/10864415.2004.11044317>.
- Zati, Muhammad Rizki., & Muhammad Iqbal. 2017. Pengaruh Pengalaman Terhadap Loyalitas Konsumen di Alfamart Langsa. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*, 8 (2), 173-183